

Темы практических занятий по дисциплине «Менеджмент в сервисе» и перечень вопросов к ним (часть 1).

Тема 1. Виды деятельности менеджеров в сфере сервиса и требования предъявляемые к ним.

Изучение основных направлений деятельности менеджеров: постановка целей и задач, разработка способов их достижения, организация совместной деятельности сотрудников, взаимодействие с другими организациями. Все перечисленные выше направления деятельности справедливы для организаций, занимающихся сервисом технических средств. Формирование подходов к оценке труда менеджеров.

Перечень вопросов, на которые предлагается ответить студентам:

- 1.1. Специфические особенности труда менеджеров в сфере сервиса.
- 1.2. Анализ задач, стоящих перед менеджерами.
- 1.3. Эффективность труда сервисных менеджеров и ее оценка.
- 1.4. Задачи, решаемые менеджерами высшего уровня.
- 1.5. Задачи, решаемые менеджерами среднего и низшего уровня.

Тема 2. Изучение внутренней и внешней среды сервисных организаций.

Изучение основных функциональных подсистем внутренней среды организаций в сфере сервиса. Анализ факторов внешних сред прямого и косвенного воздействия и разработка предложений по повышению эффективности функционирования сервисных организаций в плане адаптации к внешней среде.

Перечень вопросов, на которые предлагается ответить студентам:

- 2.1. Маркетинг и сервисное обслуживание, как функциональные подсистемы внутренней среды.
- 2.2. Персонал и структура управления, как функциональные подсистемы внутренней среды.
- 2.3. Сервисная организация как замкнутая система.
- 2.4. Внешняя среда прямого воздействия (микросреда).
- 2.5. Внешняя среда косвенного воздействия (макросреда).

Тема 3. Изучение функций менеджмента.

Рассмотрение вопросов привязки общих функций менеджмента к сервисным организациям и подходов к формированию замкнутых систем управления этими организациями, как наиболее эффективных.

Перечень вопросов, на которые предлагается ответить студентам:

3.1. Сформулируйте особенности сервисного планирования и проанализируйте его виды.

3.2. В чем сущность функции организовывания сервиса технических средств, и на каких принципах она базируется?

3.3. Дайте характеристику видов стимулирования для мотивации сотрудников.

3.4. Назовите формы и сформулируйте основные задачи функции контроля в сфере сервиса.

3.5. В чем сущность координационной деятельности в сервисной организации?